

ASIAKASTIETOISUUDEN LISÄÄMINEN BIOJÄTTEEN MÄÄRÄN VÄHENTÄMISEKSI

Rax-ravintolan asiakkaan jättämä biojäte

Tero Iivanainen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2015

Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä Iivanainen, Tero	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 30.03.2015
	Sivumäärä 25	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Asiakastietoisuuden lisääminen biojätteen määrän vähentämiseksi Rax-ravintolan asiakkaan jättämä biojäte		
Koulutusohjelma Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kimmo Aho		
Toimeksiantaja(t) Rax Ravintolat		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana on, Rax ravintolat oy, joka on osa Restel konsernia. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä asiakkaiden ympäristötietoisuutta asiakasviestillä ravintolassa. Lisäksi selvittää kiinnostaako ihmisiä ympäristöasiat, haluavatko he tehdä asialle jotain, tai miten asiakkaat suhtautuvat Raxin ollessa edelläkävijä ympäristöasioissa.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista sekä kvantitatiivista tutkimusmetodia ja tietoja kerättiin kyselyllä sekä biojätettä punnitsemalla. Asiakkaiden jättämä biojäte punnittiin viikon ajan, josta sai vertailukelpoisen grammamääräisen keskiarvon asiakkaiden jättämälle biojätteelle. Toisella mittauskierroksella punnittiin taas asiakkaiden jättämä biojäte viikon ajan. Lisäksi ravintolan henkilökunta laitoi pöytiin asiakkaille kyselyn, ja eri puolille ravintolaa viestiä ympäristötietoisuudesta, kuinka Rax tekee oman osansa mahdollisimman hyvin ja puhtaasti.</p> <p>Kyselystä vastauksia tuli yhteensä 81 kappaletta. Toisella mittausviikolla kun asiakkaille tiedotettiin ympäristövastuusta, asiakkaat jättivät biojätettä keskimäärin 11 grammaa per asiakas vähemmän.</p> <p>Tulos on erittäin kannustava ja moni asiakas kertoi että ei ollut ennen ajatellut koko ympäristöasiasiaa ja olivat iloisia tämänlaisesta tutkimuksesta. Pelkästään sillä että Jyväskylän raxissa asiakas jättää 11grammaa vähemmän biojätettä säästyy sillä rahaa vuodessa 2100€. Rax ravintoloita on ympäri suomen 26 kappaletta, jos jokaisessa ravintolassa säästettäisi saman verran, vuositasolla rahaa säästyy 54600€.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Biojäte, ympäristövastuullisuus		
Muut tiedot		



Author Iivanainen, Tero	Type of publication Bachelor's/Master's thesis	Date 30.03.2015
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 25	Permission for web publication: x
Title of publication Enhancing customers awareness of environmental issues to reduce bio waste Rax Buffet, edible waste left behind by customers		
Degree programme Service Management		
Tutor(s) Aho, Kimmo		
Assigned by Rax Restaurants		
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to broaden customer awareness of environmental issues, also to reduce the amount of bio-waste left behind by the dining customers at a Rax Buffet restaurant.</p> <p>In this study qualitative and quantitative methods we're used. The staff first measured all the bio waste left from customers for a week, to get a solid bio waste gram average per dining customer. The second week of weighing all the bio waste left from customers, staff added awareness message on the register counter, and around the restaurant concerning environmental issues. Having also made a simple questionnaire that was available in each table. what Rax restaurants is doing about it, and what each individual can do about it. One of the priorities of Rax Restaurants is to be a pioneer in environmental and recycling issues.</p> <p>A total of 81 guests returned the questionnaire slip in its return box. The second week of weighing the bio waste with notes, and the questionnaire, customers left behind 11 grams less, per customer of bio waste.</p> <p>The results we're very positive, and many of our customers said they have never given a thought to the environmental issues before. Having done this research only in Rax Jyväskylä, 11grams on average less bio waste left per customer means an average savings of 2100€ for the calendar year. Rax has 26 restaurants spread out in Finland and if all the restaurants saved the same amount it equals to 54600€ in total savings for the company per calendar year.</p>		
Keywords/tags (subjects) <u>Biowaste, environment</u>		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	2
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	2
3	BIOJÄTE.....	4
3.1	Mitä on biojäte.....	4
3.2	Hiilijalanjälki	5
3.3	Miksi biojätettä kannattaa vähentää	6
4	BIOJÄTTEEN HINTA	7
4.1	Ruokatuotteet.....	7
4.2	Kannattavuuslaskelma	8
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	9
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	10
7	TUTKIMUSTULOKSET	13
8	ANALYSOINTI.....	17
9	JOHTOPÄÄTÖKSET/ KEHITYSKOhteet.....	18
8	LÄHTEET	20
9	LIITTEET	21

1 JOHDANTO

Tutkimuksen tavoitteenani on lisätä asiakastietoisuutta koskien biojätteen määrää ja sen vaikutuksia ympäristöön ja asiakkaaseen suoranaisesti vaikuttavana ravintolan hintoihin. Tutkimus toivottavasti lisää tietoisuutta ja saa ihmiset ajattelemaan omaa suhtautumistaan ruuan haaskaukseen, ymmärtämään paremmin minkälainen vaikutus pienillä teoilla on. Amerikassa ruokaa heitetään hukkaan jopa 50 % kaikesta ruuasta, Englannissa jopa 20 miljoonaa tonnia ruokaa heitetään pois joka vuosi. (Stuart, 2009, xvi) Mittausten perusteella asiakkaat jättivät noin 11 % vähemmän biojätettä tiedotuksen jälkeen tehdyn toisen mittauksen aikaan. Asiakkaat olivat tutkimuksesta selvästi kiinnostuneita ja tulosten pohjalta se myös näkyi. Jos länsimaalaiset kunnioittaisivat ruokaa enemmän, niin myös jätettä syntyisi vähemmän. Yhdistyneet kansakunnat ennustavat että vuoteen 2050 mennessä maailmassa on yli 9 biljoonaa ihmistä. Ekonomit, maanviljelynsuunnittelijat ja poliitikot kiistelevät siitä kuinka ruokimme itseämme. (Bloom 2010, 57- 58). Pelkästään Jyväskylän Raxissa vuositasolla säästöä tulee noin 630 kiloa vuodessa. Rax ketjuun kuuluu 26 toimipaikkaa, yhteenlasketun asiakasmäärän mukaan 11 % säästö ruuan menekissä olisi Koko ketjun laajuudella noin 19000 kiloa vuodessa.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Rax buffet, aikaisemmalta nimeltään Golden Rax Pizzabuffet, on buffet ravintola missä saa syödä ja juoda niin paljon kuin haluaa yhdellä kiinteällä maksulla. Yritys on toiminut samalla periaatteella koko olemassaolo ajan. Yrityksen perusti vuonna 1994 Rabbe Grönblom. Ensimmäinen Rax – ravintola avasi ovensa huhtikuussa 1994 Jyväskylään. Tänä päivänä Rax buffet ravintoloita on jo 19 eri paikkakunnalla yhteensä 26

kappaletta. Jyväskylän uudistettu Rax avasi ovensa lokakuussa 2013, samassa yhteydessä avattiin myös Jyväskylän ensimmäinen Martina ravintola joita on ympäri Suomen 15 kappaletta, Martina on Italia suuntautunut A lá carte ravintola, listalla on Talossa tehtyä lasagnea, (kasvis sekä jauheliha), pizzaa, pastaa, pihvejä, salaatteja ja itse- tehtyjä jälkiruokia. Martinalla ja Rax buffetilla on jyväsylässä yhdistetty keittiö jossa on omat pisteet molemmille ravintoloille. Nykyinen nimi ja uudistettu logo tapahtui vuonna 2012, siitä alkoi myös ravintoloiden uudistamisprojektit niin sisustuksen, värimaailman työasujen ja tuotteiden osalta. Lähtökohtana ovat olleet Rax Buffetin liikeidean kulmakivet - nopeus ja helppous.

Golden Rax Pizzabuffet (vanha tyyli)



Rax Buffet (uusi ilme)



Rax buffet tarjoaa yli 30 erilaista vaihtoehtoa jokapäiväiseen herkutteluun, sisältäen lukuisia vaihtoehtoja myös terveellisempään syömiseen. Raxilla on erittäin monipuo-

linen salaattipöytä, vaihtoehtoja on tarjolla noin 30 sisältäen mm. kanafileetä, raejuustoa, fetajuustoa, keitetyjä kananmunia, tuoretta tomaattia, punasipulia, salaattia ja kurkkua. Tällä hetkellä noin puolet Rax- ravintoloista on uuden ilmeen mukaisesti remontoitu, Nykyisellään Rax ketju on osa Restel konsernia, Restel- konserni osti Rax- ketjun ravintolat kotipizzalta vuoden 1999 lopussa. Restel konserni omistaa eri puolella Suomea noin 50 hotellia ja 240 ravintolaa, mikä tekee siitä maan suurimman alallaan. Vuosiliikevaihto oli vuonna 2013 noin 400 miljoonaa euroa. Restel työllistää noin 5500 työntekijää. Restelin hotelleissa ja ravintoloissa saa etuja esimerkiksi K-plussa ja PINS kanta-asiakaskorteilla. Viitattu 1.2.2015 www.restel.fi, www.rax.fi

3 BIOJÄTE

Tässä luvussa käsitellään biojätettä. Mitä on biojäte ja miten se syntyy? Myös pohditaan, miten biojätettä voidaan vähentää ja millaisia mahdollisuuksia on hyödyntää biojätettä.

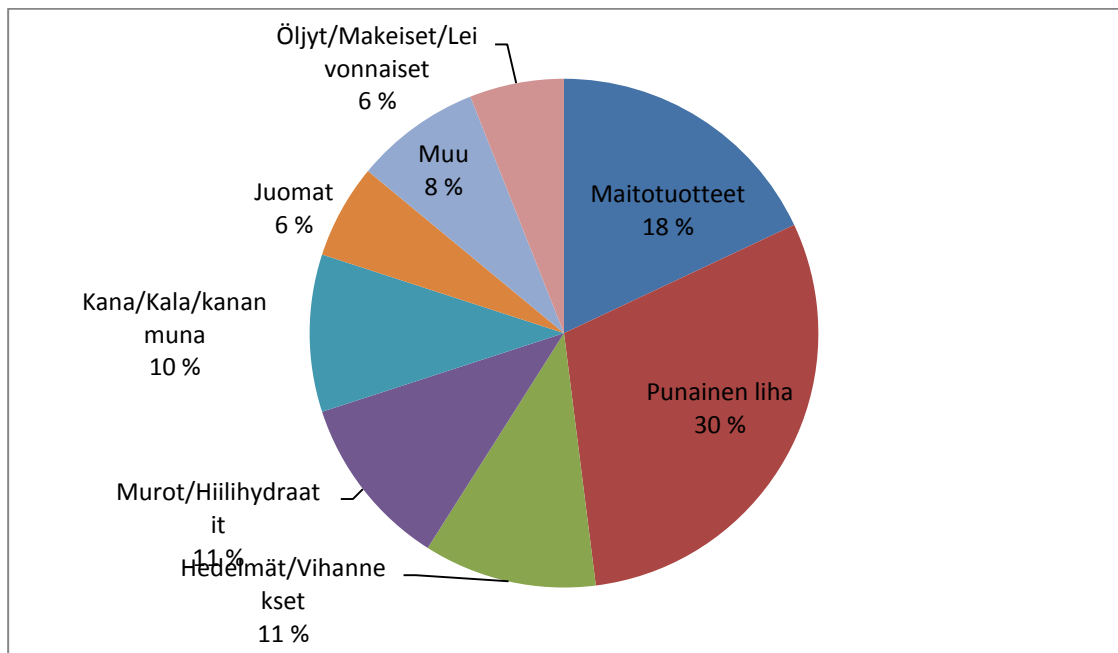
3.1 Mitä on biojäte

Biojäte on eloperäistä ainetta oleva jätelaji (Ympäristösanasto 1998, 104), jota voidaan kompostoida. Kompostoinnissa hajottajaeliöt hajottavat eloperäisen jätteen biologisesti mullaksi (Elkington & Hailes, 2000, 177), mikä onkin hyvin ekologinen keino päästä eroon eloperäisestä jätteestä. Biojätteellä on yksi edellytys, sen täytyy olla biohajoavaa. Biojätteen täytyy hajota kohtuullisessa ajassa bakteerien entsyymitoiminnan tai hydrolyyttisen hajoamisen avulla. Viitattu: (1.2.2015 Wikipedia 2010). Biojätteen merkittävin ympäristöhaitta on metaani. Se on voimakas kasvihuonekaasu, jonka vaikutus on 25 kertaa suurempi kuin hiilidioksidin. Jos jätteen biologinen käsittely maksimoidaan, näkyvin ja merkittävin etu on kasvihuonekaasupäästöjen vähentyminen. Hyvälaatuinen kompostituote ja käsittelyssä syntyvä liete tehostaisi-

vat luonnonvarojen käyttöä, koska ne korvaavat osittain uusiutumattomia kivennäis-lannoitteita sekä ylläpitävät maaperän laatua. Viitattu: (http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-578_fi.htm). Rax Buffetissa asiakas lajittelee jätteet jätteidenpalautuspisteeseen. Biojätteisiin asiakas laittaa Rax Buffetissa syömättä jääneet biohajoavat tuotteet, sis. lämpimät tuotteet: pizzaleipä, kanansiipien luut, pizza, nakit, sipulirenkaat, lihapullat, lasagne, kermaperuna ja keitto. kylmät tuotteet: 23 eri tuotetta salaattipöydästä sisältäen eri hedelmiä ja vihanneksia sekä salaatin kastikkeita. Biojätteisiin palautetaan myös jäätelötötteröt, servietit ja teepussit. Rax Buffetissa on uutena asiana otettu käyttöön muoviset juoma lasit jotka asiakas palauttaa palautuspisteeseen jotka myös kone pestään lautasien kanssa edelleen kiertoon, vuoden käytön jälkeenkin muovilasit olivat erittäin hyvässä kunnossa. Aikaisemmin oli käytössä kertakäyttömukit jotka olivat luonnolle iso rasite.

3.2 Hiilijalanjälki

Hiilijalanjälki on mittari joka mittaa kuinka paljon kasvihuonepäästöjä syntyy elämämme ylläpitämiseen, liikenne, asuminen, ruoka, jäte yms. Pohjimmiltaan hiilijalanjälki kertoo jokaisen yksilön vaikutuksen ilmastoon riippuen siitä kuinka paljon kasvihuonepäästöjä yksilö kehittää. Viitattu: (ecomii.com/dictionary/carbon-footprint). Vuosittain maailma haaskaa ruokaa noin 1.3 biljoonaa tonnia, noin kolmannes kaikesta tuotetusta ruuasta. Hukkaan heitetty ruoalla on myös suuri merkitys maailman hiilijalanjälkeen. Ruuan tuottamisesta vuosittain syntyy noin 3.3 biljoonaa tonnia hiiltä, mikä tarkoittaa että noin 30 % maailman viljelysmaasta on haaskattu. Viitattu: (<http://www.greenbiz.com/news/2013/09/16/carbon-footprint-food-waste-bigger-most-countries>). Myös sillä on merkitystä mitä syö, alla olevasta taulukosta selviää kuinka kasvihuonepäästöt jakautuvat ruokaryhmien mukaan.



(http://css.snre.umich.edu/css_doc/CSS09-05.pdf)

3.3 Miksi biojätettä kannattaa vähentää

Tällä hetkellä suurin biojätteistä syntyvä ilmastouhka on mätänevästä biojätteestä syntyvä metaani jätteenkäsittelylaitoksilla, EU:ssa 3 % kaikesta kasvihuonekaasuista syntyy mätänevästä biojätteestä. Viitattu:

(ec.europa.eu/environment/waste/compost) Biojätteestä kertyy isoin osa kunnallisesta jätteestämme Euroopassa, 30 % ja 50 % väliin riippuen paikallisista olosuhteista. (zerowasteurope.eu/2010/09/europe-and-organic-waste-eu-biowaste-law-needed/) Amerikkalaisista jokainen jättää biojätettä keskimäärin yli 0,2kg joka päivä. Metaani ei ole läheskään niin yleinen kuin hiilidioksidi, mutta se on paljon vaarallisempi, arviolta sitoo lämpöä 21- 25 kertaa enemmän. Biojätteen lähettäminen kaatopaikoille nopeuttaa siis ilmastonlämpenemistä huomattavasti. (Bloom, Jonathan: American Wasteland, 2010)

4 BIOJÄTTEEN HINTA

Tässä luvussa lasketaan kuinka paljon biojäte maksaa Raxille ja minkälaiset vaikutukset sillä on kannattavuuteen.

asiakkaat tuottavat keskimäärin noin 80 grammaa jätettä ravintolakäyntinsä aikana. Jätteestä 70 grammaa on biojätettä ja 10 grammaa sekajätettä. 40 grammaa eli puolet asiakkaan tuottaman jätteen määrästä on syömäkelpoista. Noin 90 % kaikesta poisheitetystä sekajätteestä lajitellaan lajitteluohjeen mukaan sekajäteastiaan.

Viitattu:

(http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44008/Lepaus_Mia.pdf?sequence=1)

4.1 Ruokatuotteet

Salaattipöytä

Raxin salaattipöytään kuuluu, Raejuusto, Jäävuorisalaatti, Kanakuutio, Tomaatti, Salaattijuusto, Ananas, Kananmuna, Kaali, Kurkku, Salsa, Herne, Maissi, Kurkkukuutio, Tortillachips, Paprika, Jalapeno viipaleet, Punasipuli, Valkosipuli, Oliivi, Homejuusto ja Krutongit. Keskihinta salaattipöydällä on 3,19€/ kilo. Salaatinkastikkeiden keskimääräinen kilohinta on 2,08€/ kilo.

Keitot

Raxissa on aina tarjolla lämmin keitto ja tarjolla on aina päivittäin vaihtuva vaihtoehto, Kasvis-juustokeitto, Parsakaalisosekeitto, Tomaattikeitto, Bataattisosekeitto, tai Porkkanasosekeitto. Keittojen keskikilohinta on 3,16€/ kilo.

Lämpimät tuotteet

Pizzaleipä, Kanan siivet, Lasagne, Kermaperuna, Nakki, Lihapulla ja Sipulirenkaat.

Keskihinta Lämpimissä tuotteissa on 2,54€/ kilo.

Jälkiruoka

Nallekarkki, Muumi karkki, Jelly Beans karkki, Frutti eläimet karkki, Kaurakeksi, Suklaa Cookie, Tivolikeksi, Piirakka, Kinuskikastike, Mansikkakastike, Suklaakastike, Lakukastike, Donitsi suklaa, Jäätelö ja Vohvelipikari. Keskimääräinen kilohinta jälkiruokapöydällä on 7,48€/ kilo.

Virvoitusjuomat/ Maito

Ei mukana mittauksessa

Kahvi

Kahvin ja kaakao jauheen keskimääräinen kilohinta on 28,33€/ kilo.

Pizzat

Pepperoni, Kinkku- Ananas, Oliivi-paprika-ananas, Tomaatti- Feta ja Tonnikala – Katkarapu. Pizzojen keskimääräinen kilohinta on 2,06€/ kilo.

Keskihinta

Laskettu keskihinta kaikista tuotteista on 3,82€/ kilo. Jos Jyväskylän Raxissa käy vuodessa noin 50,000 asiakasta niin raaka-aine kustannukset on 191000€.

4.2 Kannattavuuslaskelma

Ensimmäisen mittausviikon aikana ilman asiakasviestiä asiakkailta jäi biojätettä keskimäärin 68,1 grammaa per asiakas / 0,18€. Ravintolassa käy 50000 asiakasta vuodessa joka tekee 3405 kiloa biojätettä. Rahana se on 13000€.

Toisella mittausviikolla Mittasimme biojätettä asiakasviestin kanssa ja silloin asiakailta jäi biojätettä keskimäärin 57,13 grammaa per asiakas. Vuodessa se tekee 2856 kiloa biojätettä. Rahana se on 10900€.

Pelkästään sillä että jyvaskylän raxissa asiakas jättää 11grammaa vähemmän biojätettä säästyy sillä rahaa vuodessa 2100€. Raxeja on ympäri suomen 26 kappaletta, jos jokaisessa ravintolassa säästetään saman verran, vuositasolla ketju säästää rahaa 54600€.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

”Kvantitatiivi” englanniksi quantitative, määrällisessä tutkimuksessa sisältää sanan ”quantity”- jotain mikä voidaan laskea. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sisältää kaikki tutkimusmenetelmät jotka tuottavat faktoja numeroita jotka voidaan muuntaa statistiikaksi. Viitattu: (<http://www.aiuniv.edu/blog/october-2012/qualitative-vs-quantitative-research>).

Biojätteen seurannassa Päädyin kvantitatiiviseen tutkielmaan jossa pääpaino oli selkeästi kerätä määrällistä tietoa, jotta saan laskettua täsmällisesti asiakkaiden jättämän biojätteen määrän. Biojätteelle on olemassa kilohinta, punnitsemalla biojätteen pystyimme selvittämään myös tarkan biojätteisiin menevän euromäärän.

Kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää käyttävä tutkimus kuvaa ja tulkitsee ilmiöitä mittausmenetelmillä, jotka keräävät numeerisia tutkimusaineistoja. Määrällinen tutkimus perustuu siis mittaamiseen, jonka tuloksena syntyy lukuarvoja sisältävä havaintoaineisto, jota analysoidaan tilastollisin analyysimenetelmin. Viitattu: (<http://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>).

Tekemässäni kyselyssä mitä mieltä asiakkaat olivat biojätteen ympäristökuormituksesta, käytin tutkimusmenetelmänä Survey- tutkimusstrategiaa, jonka tavoitteena on koota kysely- tai haastattelumenetelmillä tietoa suurehkosta määrästä edustavalla satunnaisotannalla valituista tutkimuskohteista. Kysely- eli survey-tutkimuksen tarkoituksena on saada koottua tietyin kriteerein valitulta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Tutkimuksen kohteena on yleensä otoksella valikoitu kohderyhmä jos-

takin tietystä perusjoukosta. Kohderyhmä voi olla suurikin. Koska survey-tutkimuksessa käytetään tavallisimmin kyselylomaketta, joudutaan miettimään tarkoin kyselyyn liittyvien muuttujien määrää ja sisältöä. Kyselyn kohteena olevien henkilöiden on pystyttävä vastaamaan jokaiseen kysymykseen yksiselitteisesti ja empi-mättä. Avoimeen kysymykseen voi kukin yleensä vastata kuinka haluaa. Viitattu: (<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>) Siinä on olemassa vaihtoehto, johon vastaaja kirjoittaa mieleisensä ilmaisun tai siinä voidaan antaa tilaa yksiselitteiselle vastaukselle. (Anttila 2006)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus tehtiin käytännössä ensin mittaamalla asiakkaiden jättämä biojäte seitsemän päivän ajan ilman että siitä oli asiakkaille viestitetty. Ensimmäinen mittauskierros toteutettiin 1.9.2014- 7.9.2014. Päädyin viikon mittaiseen seurantaan saadakseni tuloksen jokaiselta viikonpäivältä, näin eri kierroksia pystyi myös luotettavasti vertailemaan keskenään. Henkilökunnan kanssa kävimme läpi mittauksen prosessin ja mitä varten sitä tehtiin, henkilökunta otti tehtävän vastaan erittäin mielellään, ohjeistin henkilökunnan toimimaan annettujen ohjeiden mukaan. Tarjoilija huolehti että jokaisessa pöydässä oli kori jossa oli kyselylappuja sekä kyniä ja jokainen työntekijä kertoi asiakkaille kyselystä kassalla sekä salissa aina tilaisuuden tullen. Joka illan lopuksi punnitsimme asiakastilan biojättesangon, tulos merkattiin sitä varten tehtyyn lomakkeeseen. Vähensin jokaisen päivän mittauksesta tyhjän sangon painon, näin saimme tarkan tuloksen jokaiselle päivälle. Lopuksi laskimme yhteen jokaisen päivän biojättemäärän viikon ajalta ja summa jaettiin kokonaisasiakasmäärällä ja niin saatiin tarkka biojättemäärä per asiakas. Toinen mittauskierros toteutettiin 25.9- 1.10.2014, Myös toinen mittauskierros oli kestoaltaan seitsemän päivää, näin saatiin mahdollisimman vertauskelvolliset tulokset rajallisessa ajassa. Asiakastiloihin sijoitettiin asia-

kasviestiä jossa tiedotettiin opinnäytetyöstä joka tehdään ravintolassamme, teemana vastuullisuus; biojätteen vähentäminen. Tiedotin asiakkaille myös aiemmasta mittauksesta, mittauksen tuloksista ja kuinka suuri vaikutus pienillä teoilla on, toivoen että saadaan ihmiset ajattelemaan omaa suhtautumistaan ruokaan, ja kuinka asiakas joka tapauksessa maksaa hukkaan heitetyn ruuan hinnankorotuksina. Tein myös biojättekyselyn johon osallistui ravintolapäällikkö ja keittiöpäällikkö. Tarkoituksena oli pitää vastauslappu mahdollisimman helppona ja ettei asiakkaan tarvitse nähdä vaikeaa sen täyttämiseen. Lomakkeesta halusin selvittää mitä Rax Buffetin asiakkaat ajattelevat biojätteen ympäristökuormituksesta. Jokaiseen pöytään laitettiin kori jossa oli kyniä ja lomakkeita. Palautuslaatikko oli salaattibuffetin päällä ja vierellä karamellikulho josta jokainen lomakkeen palauttanut sai ottaa karamellin. Lomakkeessa kysyttiin mitä asiakas ajattelee biojätteen ympäristökuormituksesta, lomakkeesta pystyi valitsemaan kolmesta eri vaihtoehdosta tai vapaasti kommentoimaan aihetta.

Biojättekyselylomake

Biojättekysely (Palautuslaatikko salaattibuffetin päällä)

Mitä ajattelet biojätteen ympäristökuormituksesta?

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

kyllä olen tietoinen/ kiinnostunut

en ole aiemmin miettinyt asiaa ravintolassa käydessäni

en ole kiinnostunut

Vapaa sana: (voit halutessasi kommentoida biojäte käyttäytymistäsi)

Asiakaspöydissä olleet taitellut asiakasviestit:

 <p>Arvoisat asiakkaat</p> <p>Rax välittää ympäristöstämme.</p> <p>Ravintolassamme tehdään ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä, jonka teemana on vastuullisuus; biojätteen vähentäminen.</p>	 <p>Tänä vuonna tehtyjen mittausten mukaan ravintolassamme heittää ruokaa biojätteen keskimäärin 70 grammaa asiakasta kohden, kun vuonna 2012 Tampereella tehdyn tutkimuksen mukaan se oli 80grammaa. Suuri kiitos siitä! Siirryimme vuosi sitten kertakäyttömukeista pestäviin, tälläkin pienellä asialla säästämme luontoamme jo aika lailla.</p>	 <p>Koko Rax ketjun 26 ravintolassa nykyinen asiakkaiden jättämä biojättemäärä tarkoittaa noin 100 000 kiloa vuodessa, ruokahävikillä on luonnollisesti vaikutus myös asiakkaan maksamaan hintaan.</p> <p>Tehdään ekoteko ja sanotaan ei hukkapaloille!</p>
---	---	--

7 TUTKIMUSTULOKSET

BIOJÄTEMITTAUS

Ensimmäisen mittausviikon aikana ilman asiakasviestiä asiakkaat jättivät biojätettä keskimäärin 68,1 grammaa per asiakas / 0,18€. Ravintolassa käy noin 50000 asiakasta vuodessa joka tekee 3405 kiloa biojätettä. Rahana se on 13000€.

Ensimmäisen viikon mittauslomake ilman ravintolassa esillä olevaa asiakasviestiä:

Päivä	Määrä kg/ as määrä	per hlö biojäte
Maanantai 1.9	12,6kg / 114as	110g / hlö
Tiistai 2.9	5,3kg / 84as	63,1g / hlö
Keskiviikko 3.9	6,7kg / 112as	59,8g / hlö

Torstai 4.9	5,6kg / 133as	42,11g / hlö
Perjantai 5.9	8,4kg / 139as	60,4g / hlö
Lauantai 6.9	16kg / 251as	63,75g / hlö
Sunnuntai 7.9	10,3kg / 120 as	85,83g / hlö

953 asiakasta / viikko. Keskiarvo sisältää kanansiivet.

64,9kg biojäte / viikko. 68,1 grammaa per asiakas biojätettä.

Toisella mittausviikolla Mittasimme biojätettä asiakasviestin kanssa ja silloin asiakailta jäi biojätettä keskimäärin 57,13 grammaa per asiakas. Vuodessa se tekee 2856 kiloa biojätettä. Rahana se on 10900€.

Toinen mittaus asiakasviestin kanssa 25.9- 1.10.2014

Päivä	Määrä kg/ as määrä	per hlö biojäte
Torstai 25.9	6,2 kg / 123as	50,4g / hlö
Perjantai 26.9	13kg / 195as	66,7g / hlö
Lauantai 27.9	14kg / 272as	51,5g / hlö
Sunnuntai 28.9	13,8kg / 176as	78,4g / hlö
Maanantai 29.9	5kg /93as	53,8g / hlö
Tiistai 30.9	5,7kg / 117as	48,71g / hlö

Keskiviikko 1.10	6,3kg / 125 as	50,4g / hlö
------------------	----------------	-------------

1101 as / viikko, keskiarvo. Sisältävät kanansiivet. 64 kg biojäte / viikko
57,13 grammaa per asiakas biojätettä.

Pelkästään sillä että jyvaskylän raxissa asiakas jättää 11 grammaa vähemmän biojätettä säästyy sillä rahaa vuodessa 2100€. Raxeja on ympäri suomen 26 kappaletta, jos jokaisessa ravintolassa säästettäisi saman verran, vuositason rahaa säästyy 54600€. Virvoitusjuomat ei ollut mukana mittauksessa, niille on oma palautuspiste. Lisäksi virvoitusjuomia kaadetaan pois mukia täyttäessä, siitä syntyvää hävikkiä en mitannut.

BIOJÄTEKYSELY

Biojätekysely (Palautuslaatikko salaattibuffetin päällä)

Mitä ajattelet biojätteen ympäristökuormituksesta?

<input type="checkbox"/>	kyllä olen tietoinen/ kiinnostunut
<input type="checkbox"/>	en ole aiemmin miettinyt asiaa ravintolassa käydessäni
<input type="checkbox"/>	en ole kiinnostunut

Vapaa sana: (voit halutessasi kommentoida biojäte käyttäytymistäsi)

Vastauksia sain yhteensä 81kappaletta.

Kyllä olen tietoinen/ kiinnostunut

- 51kpl

En ole aiemmin miettinyt asiaa ravintolassa käydessäni

- 25kpl

En ole kiinnostunut

- 5kpl

8 ANALYSOINTI

BIOJÄTEMITTAUS

Ensimmäisen viikon mittaisen mittauksen aikana asiakkaat jättivät biojätettä keskimäärin 68,1 grammaa per asiakas. Tampereen Raxeissa on tehty vastaavaa biojätteen mittausta opinnäytetyön aiheena, ja luvuksi oli saatu noin 70 grammaa biojätettä per asiakas, kun näitä lukuja vertaa keskenään niin voidaan niitä pitää melko luotettavana keskiarvona.

(http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44008/Lepaus_Mia.pdf?sequence=1). Toiselle viikon mittaiselle mittauskierrokselle teimme ravintolaan asiakkaille nähtäväksi ympäristöviestin jossa kerroimme Raxin linjasta ympäristön eteen ja miten suuria vaikutuksia sillä on. Toisella viikolla asiakkaat jättivät biojätettä keskimäärin 57,13 grammaa per asiakas. Asiakkaat jättivät siis biojätettä 11,9 % vähemmän. Mielestäni tulos on todella hyvä, en olisi arvannut että ero on noin iso. Mittausaika oli molemmilla kerroilla yksi viikko, ero oli se että toisella kierroksella lisäsimme ravintolaan asiakasviestin kassalle, jokaiseen pöytään ja teimme hienon palautuskorin. Kyseeseen oli vaivaton vastata, jokaisessa pöydässä oli oma kori lomakkeineen jossa oli myös kyniä saatavilla.

ASIAKASKYSELY

Sain vastauksia yhteensä 81 kappaletta joista 51 oli tietoisia/ kiinnostuneita ympäristökuormituksesta. Muutamia kommentteja tässä,

- hyvä että kertakäyttömukeista on luovuttu
- pisteet lajittelusta
- suurkiitos lajittelusta, tulen toistekin juuri tästä syystä
- lajittelu on elintärkeää, hyvä kun toimitte esimerkkinä

- heti vaikutti, ennen jätin pizzan reunat syömättä, nyt söin

25 kappaletta ei ollut miettinyt asiaa aiemmin. Mukana oli hyviä kommentteja kuten

- kiitos tietoiskusta, pistää ajattelemaan
- tieto huonoa, pitäisi perehtyä enemmän
- täytyy petrata
- otan sen verran lautaselle kuin jaksan syödä
- uusi mutta mukava tapa kysyä

Vain viisi kappaletta vastaajista ei ollut kiinnostunut lajittelusta. Mielestäni asiakasviestintä oli hyvä asia ravintolassa ja selvästi se sai ihmiset ajattelemaan ja sillä oli välittömiä konkreettisia vaikutuksia.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET/ KEHITYSKOhteet

Huomasin että kun vaan tiedotamme ihmisille kuinka voimme parantaa ympäristöämme niin ihmiset ovat yllättävän vastaanottavaisia ja halukkaita tekemään oman osansa. Tekemäni tutkimuksen perusteella ihmiset jätti jälkeensä biojätettä 11,9 % vähemmän pelkästään ravintolassa näkyvän tiedotuksen avulla. Tämän säästön avulla ravintolalla ruuan kate paranee, paine hintojen korotukseen ei ole niin suuri ja rahaa vapautuu muuhun käyttöön. Käytössä olleeseen kyselyyn sain paljon hyviä vastauksia ja kannustuksia siitä kuinka hyvällä asialla ollaan ja näiden asioiden takia he tulevat ravintolaan uudelleen. Selvästi tästä tiedotuksesta oli apua, tutkimuksen toteuttamisessa ei ollut vaivaa henkilökunnalle, päinvastoin kaikki oli innoissaan mukana tekemässä jotain uutta ja kehittäväää. Haluaisin nähdä koko ketjun tasolla minkälaisia kokemuksia muilla olisi vastaavanlaisesta tutkimuksesta. Voisin hyvinkin nähdä RAXin markkinoivan itseään nykyaikaisena, puhtaana, terveellisenä, vastuuntuntoisena ja ympäristöstään välittävänä mutkattomana perheravintolana.

Kehitysmielessä haluaisin kokeilla sähköistä tiedottamista, esimerkiksi seinällä taulu-televisiossa vaihtuva diashow ravintolan tuotteista, kuinka syödä oikein ja mitkä vaikutukset oikein syömisellä on itseen sekä ilmastoomme.

Buffet ravintoloissa jossa voi syödä kiinteään hintaan niin paljon kuin haluaa, tulee aina olemaan jonkin verran enemmän hukkaan heitettyä ruokaa koska monet ihmiset haluaa maistella paljon eri vaihtoehtoja, sekä myös nälissään tulee joskus otettua liikaa tai jos jostain ruuasta ei pidä, on kynnys heittää se pois aika pieni. Yksi vaihtoehto voisi olla että liikeideaa muutettaisi niin että maksat siitä mitä syöt, eli ruualle voisi olla esimerkiksi yksi kiinteä hinta per 100 grammaa. Yleensä ravintolassa ostetaan aina tietty annos, joskus se on liian iso tai liian pieni. Jos asiakas saa itse valita mitä syö ja minkä verran ja vain siitä menisi maksu, niin luultavasti asiakas on tyytyväinen koska sai juuri mitä halusi oikeaan hintaan ja ravintola on tyytyväinen koska hävikkiä ei syntyisi yhtä paljon.

8 LÄHTEET

Bloom, J. 2010. American Wasteland. MA. USA. Da Capo. Cambridge.

Elkington, J. Hailes, J. 2000. Manual 2000. Hachette. UK. Hodder & Stoughton.

Stuart, T. 2009. Waste. NY. USA. W.W. Norton & Company.

Anttila. 2006.

Ympäristösanasto 1998, 104

ecomii.com/dictionary/carbon-footprint

ec.europa.eu/environment/waste/compost

<http://www.aiuniv.edu/blog/october-2012/qualitative-vs-quantitative-research>

zerowasteeurope.eu/2010/09/europe-and-organic-waste-eu-biowaste-law-needed/

<http://www.greenbiz.com/news/2013/09/16/carbon-footprint-food-waste-bigger-most-countries>

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44008/Lepaus_Mia.pdf?sequence=1

<http://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

(<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>)

www.rax.fi

www.restel.fi

9 LIITTEET

Golden Rax Pizzabuffet (vanha tyyli)



Rax buffet uusi ilme



